

## Attività di gestione dei reclami - Rendiconto Annuale 2015

### Normativa di riferimento

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 24 maggio 2008, modificato ed integrato dal Provvedimento n. 30 del 24 marzo 2015, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle compagnie di assicurazione e prevede che venga annualmente redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività della gestione dei reclami che dia evidenza sintetica dei dati e delle tipologie dei reclami nonché del loro esito.

### L'approccio de Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana

L'attività di gestione dei reclami è un momento fondamentale all'interno della nostra compagnia e per questo motivo la chiarezza ed imparzialità sono i principi guida dell'intero processo gestionale.

### Reclami pervenuti nell'esercizio 2015

Nel corso dell'anno 2015 Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Romana ha ricevuto **83 nuovi reclami**, di cui 82 trattabili ed 1 non trattabile, esitati mediamente in circa 16 giorni.

Le doglianze pervenute afferiscono ai seguenti rami:

- Responsabilità Civile Auto (32 reclami);
- Responsabilità Civile diversi (50 reclami).

Di seguito si riportano alcune tabelle riepilogative.

### Reclami gestiti nell'esercizio 2015 (per esito)

Numero di reclami pervenuti	Reclami trattabili	82
	Reclami non trattabili*	1
	<b>Totale dei reclami pervenuti</b>	<b>83</b>
Esito dei reclami trattati	Accolto	20
	Transatto	3
	Respinto	59
	<b>Totale dei reclami esitati</b>	<b>82</b>
Giorni medi di risposta**		16,13

\* Un reclamo è stato classificato come "non trattabile" in quanto relativo ad un sinistro non gestito dalla Compagnia.

\*\* I giorni medi di risposta sono stati calcolati sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi

***Reclami gestiti nell'esercizio 2015 (per ramo e area aziendale)***

AREA AZIENDALE	RAMO DANNI								Totale
	Furto	Infortuni	Incendio	Malattia	R.C.D.	ADB	R.C.A.	Assistenza	
Liquidativa – Direzione					50		24		74
Amministrazione							7		7
Informatica							1		1
<b>TOTALE</b>					<b>50</b>		<b>32</b>		<b>82</b>